

Wikipedia における編集合戦と論争解決

— 社会情報学 BOK 構築に向けた予備的考察 —

Edit War and Dispute Resolution in Wikipedia — A Preliminary Consideration
Toward a Construction of Social Informatics Body of Knowledge

高橋 徹

発展途上にある社会情報学の知の体系を可視化するため、集合知の手法を用いて社会情報学の知を体系化するためのシステム構築を現在行っている。構築したシステムの今後の運用に向けた準備作業として、編集上起きうる紛争の予防・対処のために、本稿では Wikipedia のポリシーや編集上の紛争解決手順を参考とした考察を行う。今後の課題として提示したのは、編集上のルール整備、多様な意見の存在を有意義な形で体系化に反映するための仕組みの整備である。

1. はじめに

集合知的な手法を使った体系的な知の構築はオンライン・コミュニティの構築を媒介することで、大規模な実験や実用的利用が可能な段階にきている。オンライン・コミュニティ自体は、特定のテーマに関連するニュース・グループやディスカッション・グループ、特定のサービスやソフトウェア等を利用しているユーザー・コミュニティ、またオンライン辞書やオンライン事典を作成するボランティアな参加者のコミュニティ等と多様な形態のものが見られる。これらのコミュニティは、多大な成果を収めていると同時に、“flame war”等と言われる参加者間の紛争を防止し、かつこれを適切に処理するルールや手続きの整備にも力を割いている。本稿のテーマをもっとも一般的に定式化するとすれば、このオンライン・コミュニティにおける“flame



war”の問題であると言える。

しかしながら本稿では、多様なオンライン・コミュニティにおける“flame war”の問題を概括的に論じることを目的としているわけではない。本稿が対象としているのは、社会情報学の研究・教育に従事し、社会情報学の構築に協力している人々のボランティアな参加によるオンライン・コミュニティである（以下、この意味で「社会情報学コミュニ

ティ」と呼ぶ)。筆者らは現在、青山学院大学の増永良文教授を中心とする研究グループを形成し、社会情報学コミュニティによる社会情報学的知の体系化(SIBOK (Social Informatics Body of Knowledge) の作成)を実現するオンライン・システムの構築を行っている(Masunaga/Shoji/Ito 2010)。本稿では、このオンライン・システムの今後の運用を見据えて、システム運用上(特に記事編集において)起こりうる参加者間の紛争を防止し、かつこれに対処するための予備的な考察を行うことにしたい。

2. オンライン・コミュニティにおける紛争

オンライン・コミュニティの参加者が、何らかの理由で争いになる場合、その具体的な形態は利用しているシステムの仕様によって様々である。コミュニティがメーリングリストによって運営されている場合は、電子メールによるメンバー間相互の中傷合戦のような形態を取るだろうし、オンラインゲームの場合であれば、特定のプレイヤーが他のプレイヤーの不利益になる行為を繰り返したり、チャット機能などを使った中傷を行ったりするだろう。Wikipediaのように共有された記事を編集しあう場合には、互いに相手の編集内容を修正したり、削除したりする形態となるだろう。

参加者の動機面を区別すると、参加者にはコミュニティが問題なく機能し、所定の成果をあげることによって利益を得るユーザー(インサイダー)とコミュニティが機能することに利益を見いださない、あるいはコミュニティの機能が阻害されることでかえって利益を得るユーザー(アウトサイダー)が存在しうる(Kraut/Resnik et al. 2007: 128)。前者がコミュニティの本来的なメンバーであることは言うまでもないが、とりわけオープンで匿名的なオンライン・コミュニティにおいて

は、後者のような参加者が入り込む余地が多分にある。日本語で言う「荒らし」や英語で言う“troll”といった参加者である。

コミュニティへの参加が完全にオープンではなく、一定の参加資格条件を課したり、非匿名的なメンバー管理を行ったりしている場合は、アウトサイダーの偶発的な侵入をかなりの程度防げるかもしれない。しかし、インサイダーであってもなんらかのトラブルや見解の相違などをきっかけとして、他の参加者と紛争状態に陥ることは十分に考えられる。コミュニティの目的に強く共鳴するがゆえに、かえって他の参加者の投稿内容が許容できず、これを強く非難するといった善意から来る不幸な争いも無いとはいえない。また、参加したての初心者がコミュニティのルールを十分理解しておらず、トラブルの原因になることも考えられる。

以上のことから、システムの仕様、参加者管理のあり方によって、コミュニティが直面する紛争のリスクは異なっている。すでに述べたように本稿では、社会情報学コミュニティによるSIBOK構築システムを念頭においているため、ある程度場面を限定した形で考察することができる。まず、参加者管理の面では、社会情報学の研究・教育に実際に従事しており、社会情報学構築という理念と目標を共有している参加者を非匿名的に受け入れるという条件を想定することができる。また、システムの的には、共有された記事の編集(記事内容の編集と記事間の関連づけ)を行う形態を取ることから、Wikipediaと類似した問題が発生することが予想される。具体的には、同一記事を複数の参加者が同時に編集することで起こりうる(1)編集コンフリクト(edit conflict)と、編集内容に関する意見の不一致から参加者間で編集の差し戻し合戦になる(2)編集合戦(edit war)である。前者については、競合している編集内容をシステム側がマージするといった形で技術的な対応が

可能であるが (Masunaga et al. 2012), 後者についてはオンライン・コミュニティとしてルールや紛争処理の手続きを整備することが必要となる。つまり, 社会的な対応が求められるというわけである。本稿の考察の対象は, 後者の編集合戦に限定されている。

3. Wikipedia における編集合戦対策

そこで, 参加者の受け入れ条件は異にしているが, 共有された記事の編集というシステム上の共通性が高い Wikipedia (主に英語版および日本語版) の編集合戦対策を例にとって, SIBOK 構築のための予備的考察を進めることにしたい。

まず, Wikipedia (英語版) では「編集合戦 (edit war)」を次のように説明している。「編集者がページの内容に同意できず, この不同意を議論によって解決するよりも互いの投稿を繰り返し上書きする場合に編集合戦が起きる」(Wikipedia 2012a)。これを Wikipedia (日本語版) では, 「話し合いによらず, 他者の編集を繰り返し差し戻すことによって自分の編集を押し通そうとすること」と説明している (Wikipedia 2012b)。編集合戦を行ったユーザーは, 投稿をブロックされたり, 編集者のコミュニティから追放されたりする場合もある。F. B. Viégas らによれば, 編集合戦は, 論争を呼びやすいトピックに限らず, 端から見ればいたって些細なトピックにおいても起こりうるという (Viégas/Wattenberg/Dave 2004: 579)。また, “Wheel War” と呼ばれる管理者間の差し戻し合戦も存在するようである (Kittur et al. 2007)。

何をもって編集合戦が起きているかを迅速に判断するための判断基準として用いられているのが 3 R ルール (three-revert rule) である。これは, 24 時間以内に記事の編集内容の差し戻しを 3 回行ってはならないというルールである。差し戻し (revert) というのは, 一つないしそれ以上の編集結果を元に戻すこと

である (Wikipedia 2012c)。L. S. Buriol らによれば, 2004 年 11 月にこのルールが導入された直後 (2005 年 1 月) に, 全差し戻し中の差し戻しの仕返し (double-revert) の比率が 7.8% から 4% へおよそ半減したという (Buriol et al. 2006)。

24 時間以内の差し戻しでも 3 R ルールに抵触しない場合もある。すなわち, ①自分で自分の編集内容を差し戻すこと (自己差し戻し), ②単純な荒らし行為の差し戻し⁽⁴⁾, ③投稿ブロックまたは「追放」された利用者等による投稿の差し戻し, ④著作権違反が明らかな内容の削除, ⑤存命している人物の伝記の記事における偏向した記事内容の削除等である (Wikipedia 2012a)。

この 3 R ルールは, 編集合戦が起こった際に素早く対応するための規準として用いられているが, 3 R ルールに抵触していなくとも編集合戦は起こりうる。例えば, 24 時間以上の間隔を空けながら繰り返し特定の内容を差し戻す場合が考えられる。

Wikipedia (日本語版) では, 編集合戦が起きた際に行われる差し戻しの形態を次のように分類している。

- ①移動合戦: ページ移動 (名前の変更) の応酬
- ②削除合戦: 他者の記述の削除の応酬

本稿で念頭においている SIBOK 構築システムにおける編集においても, 項目の名称変更や記事内容の差し戻し合戦は起こりうる。それだけでなく, SIBOK 構築システムにおいて特に留意しておかなければならないのは, SIBOK においては項目間の包含関係をつリー状のノード連結で表現する点である。Wikipedia においては, 一つのページが複数のカテゴリに属することは可能であるが, SIBOK においてはそれができない。項目の記事内容であれば, 意見の一致を見ない内容

について両論併記をすることができるが、項目間のツリー状のノード連結では両論併記ができない。項目間の包含関係に見解の不一致がある場合には、暫定的にであれ一つの包含関係を選択し、これに異論がある場合には別途議論の場を設ける必要がある。

4. Wikipedia における論争への 対処手順

言うまでもなく、編集合戦が起きやすいのは、ユーザーが感情的になりやすい論争状況である。編集に関わる議論 (discussion) は、適切に行われれば記事内容の向上に繋がる有益なものである。しかし、議論が感情的になり、礼儀的な面で度を越して争いになった場合、論争 (dispute) となる。編集合戦が起きやすいのは、こうした局面である。したがって、議論を冷静に、かつ礼節をもって行えるようなルール作りとともに、論争に至った際の対処の手順を整えておくことは、コミュニティにとっても非常に重要である。

そこで本節では、各国語版の Wikipedia (日本語版、英語版、ドイツ語版) における論争への対処手順を見ておくことにしたい。

4-1 Wikipedia (日本語版) の論争対処手順

Wikipedia (日本語版) では、次の 5 つのステップを示している。

ステップ 1 (回避)：すぐに修正せず時間を置く、単純な差し戻しをせず記述を発展させる、悪質な行為は無視する等。

ステップ 2 (話し合い)：ノートページや会話ページを用いて、冷静に礼儀を持って話し合う。

ステップ 3 (第三者を交えた議論)：論争の状況を公開し、第三者に意見を求める。第三者の意見を求める場合には、コメント依頼のページが使われる。コメント依頼ページには、それまで議論に参加していなかった人々の参

加を求める①「議論活性化のためのコメント依頼」、論争当事者ではない利用者が客観的な視点で合意形成に助力することを要請する②「合意形成のためのコメント依頼」、利用者の行った行為についてコメントを求める③「利用者の行為についてのコメント依頼」、さらにはそれ以外の用途でコメントを求める④「その他のコメント依頼」がある (Wikipedia 2012d)。

ステップ 4 (投票)：Wikipedia では、「意思決定や紛争解決のための主たる方法は、合意に導く編集と議論」であるとしており、投票による合意形成は副次的な手段と位置づけている (Wikipedia 2012e)。むしろ、投票によって決着をつけることの副作用 (党派に分かれた争いに繋がること、議論することの意味を失わせること等) に注意を払っている (Wikipedia 2012f)。それゆえ、Wikipedia ではステップ 3 までの手順が重視されているのだが、Wikipedia が重視する議論による合意に至ることが困難であったり、あるいは合意に至ろうという意志を持たない者が議論を続けていたりするときは投票を行うことがある。

ステップ 5 (調停)：ステップ 4 によっても解決しない場合は、調停機関による調停に委ねる。しかし、Wikipedia (日本語版) にはそのような調停機関はないが、英語版では裁定委員会 (Arbitration Committee)、調停委員会 (Mediation Committee) が存在する。

4-2 Wikipedia (英語語版) の論争対処手順

Wikipedia (英語版) では、大きく分けて次の 4 つのステップを示している (Wikipedia 2012g)。

ステップ 1 (論争の回避)：第三者による仲介や紛争解決の手続きに入る前に、論争の回避に努める。その際のアドヴァイスとして、単純に削除したりせず改善に意を注ぐこと、

冷静になること、(相手に悪意があることが明らかでないかぎり) 相手が編集に対して真摯な姿勢で臨んでいると仮定して、相手の視点を考慮に入れて忍耐強く talk page (日本語版のノートページに相当) で議論することが示されている。

ステップ2 (論争解決のためのアドバイスを受ける): 論争の回避に失敗した場合は、次のような対応を取ることがアドバイスされている。①Dispute resolution noticeboard (DRN) でアドバイスをもらう。DRN は、論争に陥った編集者が最初に助言を求めるために設置されているもので、論争解決の次のステップに進む場合のゲートウェイの役割も果たしている (Wikipedia 2012h)。②編集者支援 (Editor assistance) の仕組みを利用して、Wikipedia コミュニティの規範やポリシー等を知悉した他の編集者から個人的にアドバイスを受ける (Wikipedia 2012i)。③礼を失した扱いを受けた際に編集者を支援するフォーラム (Wikiquette assistance) を利用する。ここでは、礼を失したコミュニケーションを行った編集者の投稿をブロックするなどの強制的な措置によってではなく、話し合いによる問題解決を支援する (Wikipedia 2012j)。

ステップ3 (記事内容に関する論争の解決): ステップ2の方法によって解決できず、かつ論争が記事内容をめぐるものである場合には、次のような対処方法がある。①第三者の意見を求める。ただしこれは、論争当事者が3人以上の複雑な対立状況の場合は十分機能しないとみなされている (Wikipedia 2012k)。②記事の内容そのものではなく、書き方等をめぐる論争の場合は、Wikipedia での記事の書き方や情報の提供の仕方について考えている WikiProject のノートページ (talk page) で意見を聞く (Wikipedia 2012l)。③民族や文化、生存している人物についての記事内容や利害関係の絡む記事内容な

ど、論争になりやすい記事内容に関する争いについてレポートし、これについて議論している主要な Noticeboard に支援を求める。支援を求めるべき Noticeboard がわからない場合は、DRN に支援を求める。④フォーマルな調停を求める。①から③までの方法では解決には至らなかったが、論争の当事者が調停による解決に合意する場合は、調停委員会による調停を求めることができる (Wikipedia 2012m)。⑤Wikipedia の各ページに付けられたノートページ (talk page) でコメントを求める。ノートページは編集内容にコメントが付ける場合だけでなく、編集者が自身の編集内容が信頼に値するものであることを他の編集者に示す議論の場としても機能している (Viégas/Wattenberg/Dave 2004: 580)。また、当事者が調停による解決に合意せず、論争が続く場合は、当該ページのノートページで他の編集者のコメントを求め続けることもできる。これは、時間の経過に解決を委ねる側面もあるだろう。

ステップ4 (ユーザーの行為に関する論争の解決): 記事内容ではなく、編集や議論におけるユーザーの行為自体に問題があり、これが原因で論争になっている場合は、ステップ3とは別の対応が必要となる。①敏感な問題に対するファンクショナルリーの対応。投稿された記事内容に非公開の内容やプライバシーに関わる内容、ハラスメントにあたるような深刻な内容がある場合は、Wikipedia のファンクショナルリー (特別の技術的なアクセス権をもち、専門的役割を果たすユーザー) や裁定委員会に付託される。②チェックユーザー (ソックパペット行為 (不正な多重アカウント使用) を行っている疑いがある編集者についての調査権を持っている) (Wikipedia 2012n) やオーバーサイト権限保有者 (プライバシー侵害や中傷、著作権侵害等の重大な問題がある記事内容を管理者にも閲覧できない形で強力に削除する権限を持つ) (Wikipedia

5. SIBOK 構築に向けた検討課題

前節では、Wikipedia（日本語版、英語版、ドイツ語版）について、論争や編集合戦が起きた際の対処手順を見てきた。Wikipedia において整備されている制度を参考にしつつ、今後の SIBOK 構築に向けた検討課題を挙げておくことにしたい。

① 3 R ルールに相当する判断基準の設定

Wikipedia における 3 R ルールに相当する基準を設けることは、管理者が「紛争行為」を早期に認知することを可能にし、初動対応の面からも日常的な管理運営において有益である。何をもって「紛争」とみなすかについては、ユーザーが遵守すべきルールを定めれば、自ずと明確になる。つまり、「ルールに抵触する行為によって自己の主張を押し通そうとする行為を一方ないし、双方のユーザーが相手ユーザーに対して行った場合」と考えればよい。

② ルール違反者に対する管理者権限の設定

ルール違反が生じた場合、これに対応するいかなる権限を管理者が持つかということは事前に明確にしておく必要がある。管理者レベルでは「できないこと」が明確になれば、問題対応にあたる上位の審級が必要になるかを具体的に検討することができる。例えば、ルール違反に対するペナルティとして一時的なアクセス停止措置なら管理者レベルで対応できるかもしれないが、Wikipedia においても重視されているプライバシーの侵害や中傷行為、著作権侵害のような深刻な問題行為を停止する見込みがない悪質なユーザーを恒久的にユーザー・コミュニティから追放するといった判断が必要な場合には、管理者より上位の審級が必要になるだろう。

③ 見解の不一致を適切に扱う仕組みの整備

共同作業においては見解の不一致が表面化することは、めずらしいことではない。しかしこれは、紛争という形をとらず、適切な議

論を喚起するものであれば、学問の発展につながる有益な契機である。Wikipedia においては、ノートページという形で記事本体とは別に議論の場が設けられている。SIBOK の構築システムにも、これに相当する議論の場が必要であるように思われる。特に、両論併記のような形で妥協を図ることができない項目間のツリー状ノード連結に関しては、こうした場の設置が求められるのではなかろうか。

また、意見の不一致は最終的にいずれかの見解に一本化して解決されるべきものであるかという問題もある。Wikipedia においても、記事内容をめぐる対立については、調停機関はあるが裁定機関はない。つまり、当事者が決着を強く望み、第三者の判断に委ねる場合にのみ調停という形で一本化が図られる。この点について、SIBOK としてどのような考え方を採るのかも検討課題と言える。

①および②の課題は、ユーザーの行為に関する問題であり、これについては SIBOK 構築システムのユーザーが守るべきルールの整備がまず必要である。3 R ルールのような規定であれば、人間の管理者が判断するまでもなく、システム内にルール違反の編集を拒否する仕組みを組み込むことで管理者の負担を軽減することができるばかりでなく、編集の拒否が対人的な感情的反発に発展することを回避することができる。

③の課題は、意見の多様性に由来するものであり、特に発展の途上にある社会情報学にとっては避けられない課題だと言える。逆に社会情報学が発展の途上にあるからこそ、社会情報学の知の体系を目に見えるような形で整理することが有意義な課題ともなっている。いずれの学問分野についても言えることであるが、そのつどの体系化はつねに暫定版としての性格を免れず、「最終決定版」とはなりえない。しかしこれが、その時点の到達点を可視化し、かつさらなる改定に向けた議論

を促進するのであれば、十分な貢献を果たしていると言える。したがって、暫定的な性格を持たせつつも、その時点での体系的な可視化を提供し、かつそれに並行する議論の場を提供することができれば、SIBOK 構築システムは社会情報学に対する大きな貢献をなしうるはずである。

注

- (1) 例えば、記事の 90%以上が削除される大量削除のような荒らし行為が行われた場合、その半数以上が 3 分以内に復旧されている。大量削除をしたうえに記事に粗野な言葉を書き込むような、さらに悪質な荒らし行為の場合は 2 分以内に復旧されている (Viégas/Wattenberg/Dave 2004: 579)。この値は言うまでもなく分析しているデータによって異なるが、多くの荒らし行為は比較的素早く修正されているとみなされている (Kittur et al. 2007)。荒らし行為が比較的素早く修正されることを仮定して、荒らし行為をデータセットの中から見つけ出すことに利用している研究者もいるようである (Yasseri et al. 2012: 6)。

参考文献

- Buriol, Luciana S./Carlos Castillo/Debora Donato/Stefano Leonardi/Stefano Millozzi (2006) 'Temporal Analysis of the Wikigraph', in: *WI '06 Proceedings of the 2006 IEEE/WIC/ACM International Conference on Web Intelligence*, pp. 45-51.
- Kittur, Aniket/Bongwon Suh/Bryan A. Pendleton/Ed H. Chi (2007) 'He Says, She Says: Conflict and Cooperation in Wikipedia', in: *CHI'07 Proceedings of the ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, pp. 453-462.
- Kraut Robert. E/Paul Resnik (2012) *Building Successful Online Communities: Evidence-Based Social Design*, The MIT Press.

Masunaga, Yoshifumi/Yoshiyuki Shoji/Kazunari Ito (2010) 'A Wiki-based Collective Intelligence Approach to Formulate a Body of Knowledge (BOK) for a New Discipline', in: *Proceedings of WikiSym 2010*, Article No. 11, Gdansk, Poland, July.

Masunaga, Yoshifumi/Kazunari Ito/Taro Yabuki/Takeshi Morita (2012) 'Edit Conflict Resolution in WikiBOK: A Wiki-based BOK Formulation-aid System for New Disciplines', in: *Proceedings of the 2012 ASE/IEEE International Conference on Social Computing*.

Viégas, Fernanda B./Martin Wattenberg/Kushal Dave (2004) 'Studying Cooperation and Conflict between Authors with History Flow Visualizations', in: *CHI'04 Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, pp. 575-582.

Yasseri, Taha/Robert Sumi/András Rung/András Kornai/János Kertész (2012) 'Dynamics of Conflicts in Wikipedia', in: *PLoS ONE* 7(6): e38869.

参考 HP

- Wikipedia (2012a) Edit warring (http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Edit_war) (2012/8/16 閲覧)
- Wikipedia (2012b) 編集合戦 (<http://ja.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:編集合戦>) (2012/8/16 閲覧)
- Wikipedia (2012c) Reverting (<http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Reverting>) (2012/8/16 閲覧)
- Wikipedia (2012d) コメント依頼 (<http://ja.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:コメント依頼>) (2012/8/16 閲覧)
- Wikipedia (2012e) Wikipedia is not a democracy ([#">http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:What_Wikipedia_is_not #](http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:What_Wikipedia_is_not))

- Wikipedia_is_not_a_democracy) (2012/8/16 閲覧)
- Wikipedia (2012f) Polling is not a substitute for discussion (http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Polling_is_not_a_substitute_for_discussion) (2012/8/16 閲覧)
- Wikipedia (2012g) Dispute resolution (http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Dispute_resolution) (2012/8/17 閲覧)
- Wikipedia (2012h) Dispute resolution noticeboard (http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Dispute_resolution_noticeboard) (2012/8/17 閲覧)
- Wikipedia (2012i) Editor assistance (http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Editor_assistance) (2012/8/17 閲覧)
- Wikipedia (2012j) Wikiquote assistance (http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikiquote_assistance) (2012/8/17 閲覧)
- Wikipedia (2012k) Third opinion (http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Third_opinion) (2012/8/17 閲覧)
- Wikipedia (2012l) WikiProject (<http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:WikiProject>) (2012/8/17 閲覧)
- Wikipedia (2012m) Requests for mediation (http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Requests_for_mediation) (2012/8/17 閲覧)
- Wikipedia (2012n) CheckUser (<http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:CheckUser>) (2012/8/18 閲覧)
- Wikipedia (2012o) Oversight (<http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Oversight>) (2012/8/18 閲覧)
- Wikipedia (2012p) Requests for comment/User conduct (http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:RFC/Unminimum_requirements) (2012/8/18 閲覧)
- Wikipedia (2012q) Konflikte (<http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Konflikte>) (2012/8/18 閲覧)
- Wikipedia (2012r) Ombudsman commission (http://meta.wikimedia.org/wiki/Ombudsman_commission) (2012/8/18 閲覧)